Vol. 2, No. 1 (Mar, 2024)
Page 77-84
DOI : https://doi.org/10.5281/zenodo.10822005
Analisis Service Quality (ServQual) pada AMIK Mahaputra Riau

Ferizal Rachmad
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, Indonesia
*Email: ferizal@uin-suska.ac.id

ARTICLE INFO :

Keywords :

Service Quality; Reliability; Tangible; Assurance; Emphaty; Responsiviness

----
Article History :

Received : 2024-01-16
Revised : 2024-02-20
Accepted : 2024-02-29
Online : 2024-03-15

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the factors that influence service quality and to find out what factors most dominantly influence service quality at AMIK Mahaputra Riau. The sample for this research used the census method, namely the entire number of AMIK Mahaputra Riau students in 2020, namely 180 students Simultaneously, the Reliability, Tangible, Assurance, Emphaty and Responsiveness factors influence the service quality of AMIK Mahaputra Riau. This conclusion is supported by the truth from the analysis results which prove that f-count = 48.365> f-table = 2.32. Apart from that, the Reliability, Tangible, Assurance, Emphaty, Responsiveness factors are able to explain AMIK Mahaputra Riau's service quality of 72.7%, this can be seen of the terminated coefficient value R2 = 72.7% the remaining 27.3% is explained by factors other than Reliability, Tangible, Assurance, Empathy, Responsiveness.
Of all the independent variables studied, it turns out that the variable that has the most dominant influence on service quality at AMIK Mahaputra Riau is the Tangible variable. This conclusion was proven to be correct based on the results of statistical analysis using the t-test where t-count = 10.787> t-table = 1.989 with a significance of 0.000.

PENDAHULUAN

Dalam usaha untuk meningkatkan mutu pendidikan nasional, lembaga pendidikan merupakan salah satu industri jasa yang dipandang perlu dan memegang peran penting pada saat ini. Salah satu lembaga pendidikan swasta yang ikut berperan aktif dalam memberikan jasa pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kemampuan dan keahlian di bidang profesi yang telah berkembang cukup pesat di Kota Pekanbaru khususnya dan Propinsi Riau pada umunya adalah AMIK Mahaputra Riau.

Pada saat ini lembaga pendidikan ini menyajikan beberapa paket program pendidikan program profesi yang terus menerus ditingkatkan dan dikembangkan seiring dengan tingkat kebutuhan informasi yang diperlukan oleh konsumen serta inovasi yang terus dilakukan yang di tujukan untuk meningkatkan kualitas materi pengajaran dari tahun ketahun dan memiliki daya saing yang begitu kuat sehingga mempunyai kesiapan lebih dalam mengahadapi dunia kerja nyata. AMIK Mahaputra Riau menawarkan beberapa program profesi, diantaranya : Akuntansi, Teknik Informatika, Multi Media Komputer, Sekretaris, dan Manajemen Bisnis. Selain beberapa paket program yang disebutkan di atas Amik Mahaputra Riau juga menawarkan alternatif untuk pembukaan kelas privat (private class) berupa pelatihan-pelatihan, misalnya Pelatihan Komputer, Pelatihan Bahasa Inggris, Bahasa Mandarin, Autocad, Desain Grafis, Teknisi, Internet, Microsoft Office Intensive, Microsoft Office Reguler. dan lain sebagainya.

Corresponding Author : Ferizal Rachmad

Penelitian mutakhir yang dilakukan oleh pakar-pakar pemasaran menunjukkan bahwa kunci keuntungan sebuah perusahaan atau sebuah lembaga adalah memahami keinginan konsumen dan berupaya memuaskannya dengan cara menawarka produk atau jasa yang lebih baik dari pesaingnya. Oleh karena itu pada saat ini dalam memasarkan produknya perusahaan harus lebih menekankan pada kualitas, nilai dan service terbaik yang dapat di berikan pada konsumen, dan pemasar juga harus mampu menafsirkan kebutuhan-kebutuhan konsumen.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, kualitas pelayanan (service quality) sangat berpengaruh besar terhadap keputusan konsumen dalam menentukan pilihannya. Konsumen akan merasa puas apabila apa yang mereka dapatkan melebihi apa yang mereka harapkan.

Menurunnya realisasi siswa yang dicapai pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Amik Mahaputra Riau selama 2 tahun terakhir tentunya disertai juga dengan menurunnya pendapatan bagi AMIK Mahaputra Riau. Padahal Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Amik Mahaputra Riau ini merupakan salah satu lembaga profesi yang cukup lama berdiri di kota Pekanbaru dibandingkan dengan Lembaga-lembaga Pendidikan lainnya, bahkan Lembaga ini sempat menjadi pilihan alternatif siswa lulusan SLTA baru selain Perguruan Tinggi dan Akademi yang ada di Propinsi Riau

Kondisi menurunnya jumlah realisasi siswa selama 2 tahun terakhir yang dialami Amik Mahaputra Riau kemungkinan disebabkan oleh menurunnya kualitas pelayanan jasa, sehingga mempengaruhi jumlah siswa yang masuk ke AMIK MAHAPUTRA RIAU. Seperti yang kita ketahui sebuah perusahaan jasa harus mengutamakan kualitas jasa. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul Analisis Service Quality (SERVQUAL) Pada AMIK Mahaputra Riau

Berdasarkan latar belakang dari permasalahan diatas, maka penulis membuat perumusan masalah sebagai berikut : “Faktor-faktor Apakah Yang Mempengaruhi Service Quality pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan AMIK Mahaputra Riau.” Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah : Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi service quality pada Lembaga Pendidikan dan Pelatihan AMIK Mahaputra Riau.

KAJIAN LITERATUR

A. Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Defenisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof dalam (Tjiptono 2000 : 59), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Parasuraman dan kawan-kawan dalam (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 148) mendefeniskan kualitas jasa adalah penilaian global atau sikap menyangkut superioritas jasa. Menurut (Alma, 2002 : 228), apabila kualitas jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang ia bayangkan, maka ia cendrung akan mencoba kembali. Akan tetapi, bila perceived service lebih rendah dari expected service, maka konsumen akan kecewa dan akan memutuskan hubungannya dengan perusahaan jasa yang bersangkutan.

B. Dimensi Service Quality

Parasuraman dan kawan-kawan dalam (Tjiptono dan Chandra 2005 : 132) mengemukakan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta mengimformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (assurance), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan

Corresponding Author : Ferizal Rachmad

Vol. 2, No. 1 (Mar, 2024)
Page 77-84
DOI : https://doi.org/10.5281/zenodo.10822005

juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan

4. Empati (emphaty), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan para pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memilki operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (tangible), berkenaan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang dugunakan perusahaan, serta penampilan perusahaan.

C. Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Diduga faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Lembaga AMIK Mahaputra Riau adalah : Reliability, Tangible, Assurance, Emphaty, Responsiveness.

D. Variabel Penelitian

Adapun yang menjadi variable-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Service Quality (Y),
2. Reliability (X1),
3. Tangible (X2),
4. Assurance (X3),
5. Emphaty (X4),
6. Responsiveness (X5)

METODE

A. Pengumpulan Data

dapun metode pengumpulam data yang penulis pergunakan adalah : wawancara (interview) dan kuesioner (daftar pertanyaan)

B. Populasi Sampel

Metode penempatan sampel yang penulis gunakan adalah metode sensus, yaitu keseluruhan populasi yang ada (Arikunto, 2002 : 108), yaitu jumlah siswa pada tahun 2020 sebanyak 180 siswa

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Suatu instrument dikatakan valid apabila nilai r hasil (*correlated item – total indicator)* > r table, rtinnya alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid. Berdasrkan hasil analisis uji validitas dari 180 populasi dengan menggunakan SPSS, maka diperoleh hasil seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid karena diperoleh r hasil > r table.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Reliability Kuisioner seluruh Variabel

Keterangan	Butir pertanyaan	Yang dipertahankan	alpha
Service Quality(Y)	5	5	0.780
Reability(X1)	5	5	0.714
Tangbel(X2)	5	5	0.844
Assurance(X3)	5	5	0.703
Empaty(X4)	5	5	0.911
Responsivness(X5)	5	5	0.688

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

Corresponding Author : Ferizal Rachmad

Vol. 2, No. 1 (Mar, 2024)
Page 77-84
DOI : https://doi.org/10.5281/zenodo.10822005

c. Uji Normalitas

Alat diagnostik yang digunakan peneliti dalam menguji normalitas data adalah Normal Probability plot. Tujuannya adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variable dependennya maupun independent mempunyai distribusi normal atau mendekati normal.

d. Uji Multikolinearitas.

Tabel 2. Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF
Reability(X1)	0.861	1.161
Tangible(X2)	0.806	1.241
Assurance(X3)	0.945	1.058
Empaty(X4)	0.957	1.045
Responsivness(X5)	0.891	1.123

Sumber : Data Olahan Tahun 2020

Dari tabel diatas tolerance kecil artinya menunjukkan nilai VIF yang besar, untuk itu VIF disekitar angka 1 maka dianggap tidak terdapat multikolinearitas.

e. Uji Autokorelasi

Tabel 3. Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted r Square	Std. Error of the estimate	Durbin Watson
1	0.862a	0.742	0.727	0.69036	2.032

Sumber : Data Olahan, 2020

Dari tabel diatas tidak terdapat autokorelasi karena angka D-W berada diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada korelasi.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mencari hubungan antara variable bebas yaitu variable Reability (X1), Tangible(X2), Assurance(X3), Empaty (X4), Responsivness(X5) terhadap variable terikat yaitu JUmlah Siswa(Y). digunakan teknik analisis data Regresi Linear berganda (Multiple regression analisis).

Tabel 4. Koofesien Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	Stanhdar Error	T	Sig
Reability(X1)	0,147	0.050	2.967	0.004
Tangible(X2)	0.643	0.060	10.787	0.000
Assurance(X3)	-0.090	0.033	-2.734	0.008
Emphaty(X4)	-0.088	0.022	-3.934	0.000
Responsivness(X5)	0.100	0.029	3.451	0.001
Constanta (a)	6.379	1.518	4.201	0.000
Adjsf. R Square=0.727 R. Square=0.742 F.Ratio=48.365				

Sumber : Data Olahan tahun 2007

Corresponding Author : Ferizal Rachmad

Vol. 2, No. 1 (Mar, 2024)
Page 77-84
DOI : https://doi.org/10.5281/zenodo.10822005
Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh model persamaan regresi linear berganda berikut :

Y=6.379 + 0.147X1 + 0.643X2 – 0.090X3 -0.088X4 + 0.100X5

Penjelasan :

1. Konstanta sebesar 6,379 artinya jika reliability (X1), tangible (X2), Assurance (X3), Emphaty (X4), dan responsiveness (X5) nilainya adalah 0,004, maka service quality (Y) nilainya adalah 6,379.
2. Koefisien regresi variable independent, reliability (X1) sebesar 0,147 ; artinya jika variable independent lain nilainya tetap dan pengaruh reliability naik 1% maka service quality (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,147. Koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara reliability dengan service quality. Jadi semakin naik reliability, maka semakin naik pula service quality.
3. Koefisien regresi variable independent tangible (X2) sebesar 0,643 ; artinya jika variable independent lain nilainya tetap dan pengaruh tangible naik 1% maka service quality (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,643. Koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara tangible dengan service quality. Jadi semakin naik tangible, maka semakin naik pula service quality.
4. Koefisien regresi variable independent, assurance (X3) sebesar -0,090 ; artinya jika variable independen lain nilainya tetap dan pengaruh assurance mengalami penurunan 1%, maka service quality (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,090. Koefisien bernilai negatif, artinya terjadi hubungan negatif antara assurance dengan service quality. Jadi semakin menurun assurance, maka semakin turun pula service quality.
5. Koefisien regresi variable independent, emphaty (X4) sebesar -0,088 ; artinya jika variable independen lain nilainya tetap dan pengaruh emphaty mengalami penurunan 1%, maka service quality (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,088. Koefisien bernilai negatif, artinya terjadi hubungan negatif antara emphaty dengan service quality. Jadi semakin menurun emphaty, maka semakin turun pula service quality.
6. Koefisien regresi variable independent responsiveness (X5) sebesar 0,100 ; artinya jika variable independent lain nilainya tetap dan pengaruh responsiveness naik 1% maka service quality (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,100. Koefisien bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara responsiveness dengan service quality. Jadi semakin naik responsiveness, maka semakin naik pula service quality.

3. Uji T (T tes)

Berdasarkan perhitungan SPSS, maka dapat diketahui hasil analisis koefesien regresi seperti tabel dibawah ini :

Tabel 5. Koefesien Regresi Variabel bebas secara persial terhadap variable terikat

Variabel	Beta	T.hitung	T.tabel	Sig
Reability(X1	0.147	2.967	1.989	0.004
Tangible(X2)	0.643	10.787	1.989	0.000
Assurance(X3)	-0.090	-2.734	1.989	0.008
Empaty(X4)	-0.088	-3.934	1.989	0.000
Responsivness(X5)	0.100	3.451	1.989	0.001

Sumber : Data Olahan Tahun 2020

Corresponding Author : Ferizal Rachmad

Vol. 2, No. 1 (Mar, 2024)
Page 77-84
DOI : https://doi.org/10.5281/zenodo.10822005
Untuk menganalisa pengaruh masing-masing variable bebas maka dapat dirumuskan hipotesa sebagai berikut :

1. Variabel Reability (X1)

Variabel Reability (X1) menunjukkan nilai T hitung sebesar 2.967>1.989 dengan signifikan 0.004. hal ini menunjukkan bahwa variable Reliability mempunyai pengaruh positif terhadap service quality AMIK Mahaputra Riau.

2. Variabel Tangible (X2)

Variabel Tangible (X2) menunjukkan Nilai T hitung sebesar 10.787>1.989 dengan segnifikan 0.000. hal ini menunjukkan bahwa variable Tangible berpengaruh dominan terhadap service quality AMIK Mahaputra Riau.

3. Variabel Assurance (X3)

Variabel Assurance (X3) menunjukkan nilai T hitung sebesar -2.734 <1.989 dengan segnifikan 0.008. hal ini menunjukkan bahwa variable Assurance tidak berpengaruh terhadap service quality AMIK Mahaputra Riau.

4. Variabel Emphaty (X4)

Variabel Emphaty (X4) menunjukkan nilai t hitung sebesar -3.934<1.989 dengan segnifikan 0.000. hal ini menunjukkan bahwa variable Emphaty tidak berpengaruh positif terhadap service quality AMIK Mahaputra Riau.

5. Variabel Responsiveness (X5)

Variabel Responsiveness (X5) Menunjukkan nilai t hitung sebesar 3.451>1.989 dengan segnifikan 0.001. hal menunjukkan bahwa variable Responsivness berpengaruh terhadap service quality AMIK Mahaputra Riau.

Dari seluruh variable bebas yang diteliti, ternyata yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan jasa pada AMIK Mahaputra Riau adalah variabel tangible. Kesimpulan ini teruji kebenarannya didasarkan pada hasil analisis statistic dengan menggunakan uji-t dimana t-hitung = 10,787>t-tabel = 1,989 dengan signifikan 0,000.

4. Koefesien Determinasi Berganda (R^2) /Square

Digunakan untuk megetahui seberapa besar pengaruh secara simultan variable X terhadap variable Y. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai koefesien determinasi sebesar 0,727 atau sebesar 72,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kelima variable bebas secara bersama-sama mampu menjelaskan dan memberikan sumbangan terhadap variable terikat sebesar 72,7%. Sedangkan sisanya 27,3% diterangkan oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Uji F (F Test)

Uji F digunakan untuk menguji apakah semua variable bebas secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh terhadap variable terikat. Untuk membuktikan hal tersebut maka dilakukakn uji F. dari hasil perhitungan dengan menggunakan program computer SPSS versi 26 (dapat dilihat pada tabel ANOVA) bahwa nilai F hitung sebesar 48,365 dan pada tabel distribusi Fisher diketahui nilai F tabel 2,32dengan tingkat signifikan (alpha) 5%. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung >F tabel yang berarti hipotesa dapat diterima.

Ho : Faktor Reliability, Tangible, Assurance, Emphaty, Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap Service Quality AMIK MAHAPUTRA RIAU Pekanbaru .

Hi : Faktor Reliability, Tangible, Assurance, Emphaty, Responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap Service Quality AMIK MAHAPUTRA RIAU Pekanbaru.

Corresponding Author : Ferizal Rachmad

Vol. 2, No. 1 (Mar, 2024)
Page 77-84
DOI : https://doi.org/10.5281/zenodo.10822005

Ho : diterima jika F hitung > F tabel dan Hi dapat diterima apabila F hitung <F tabel.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 26 didapat nilai F hitung sebesar 48,365 dan pada nilai F tabel distribusi Fisher dengan tingkat signifikan 5% sebesar 2,32 yang berarti hipotesa dapat diterima. Berdasarkan pada hasil tersebut yang diambil berkaitan dengan penelitian ini, maka penulis menyampaikan beberapa saran dari penelitian terdahulu yang kiranya dapat dilakukan dan bermanfaat bagi kemajuan AMIK Mahaputra Riau. Saran-saran tersebut adalah

1. Faktor Reliability dan Responsiveness berpengaruh terhadap service quality AMIK Mahaputra Riau. Hal ini harus menjadi perhatian manajemen AMIK Mahaputra Riau, agar bisa memiliki nilai tambah bagi Lembaga AMIK Mahaputra Riau sendiri agar bisa menghadapi persaingan dengan Lembaga-lembaga Pendidikan lainnya.
2. Faktor Tangible merupakan factor yang paling dominan pengaruhnya terhadap service quality AMIK Mahaputra Riau, maka manajemen harus melihat hal ini sebagai peluang besar. Sehingga sangat dimungkinkan faktor ini dapat dijadikan positioning AMIK Mahaputra Riau dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisi data yang telah dijelaskan, serta berdasarkan model analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka penulis mencoba menarik kesimpulan diantaranya :

1. Secara simultan faktor Reliability, Tangible, Assurance, Emphaty, dan Responsiviness berpengaruh terhadap service quality AMIK MAHAPUTRA RIAU Pekanbaru. Kesimpulan ini didukung kebenarannya dari hasil analisis yang membuktikan bahwa f-hitung =48,365> f-tabel =2,32 Selain itu faktor Reliability, Tangible, Assurance, Emphaty, Responsiveness mampu menjelaskan service quality AMIK Mahaputra Riau sebesar 72,7%, ini terlihat dari nilai koefesien diterminasi R2 = 72,7% sisanya 27,3%.dijelaskan oleh faktor lain selain Reability, Tangible, Assurance, Emphaty, Responsivness.
2. Pengaruh masing-masing variable independent yang diteliti secara parsial terhadap service quality AMIK Mahaputra Riau dengan uji-t dimana t-terhitung >t>t-tabel secara berurutan adalah :
   a. Variabel Reliability (X1) : T hitung 2,967 T tabel 1.989 dengan signifikan 0.004. hal ini menunjukkan bahwa Ho diterima dengan demikian variable Reliability mempunyai pengaruh positif terhadap service quality Lembaga Pendidikan dan pelatihan AMIK Mahaputra Riau.
   b. Variabel Tangible (X2) : T hitung 10,787 T tabel 1.989 dengan signifikan 0,000.hal ini menunjukkan Ho diterima dengan demikian Variabel Tangible mempunyai pengaruh positif terhadap service quality Lembaga Pendidikan dan pelatihan AMIK Mahaputra Riau.
   c. Variabel Assurance (X3) : T hitung -2,734 T tabel 1.989 dengan signifikan 0,008.hal ini menunjukkan Ho ditolak dengan demikian Variabel Tangible tidak mempunyai pengaruh positif terhadap service quality Lembaga Pendidikan dan pelatihan AMIK Mahaputra Riau.
   d. Variabel Emphaty (X4) : T hitung -3,934 T tabel 1.989 dengan signifikan 0,000.hal ini menunjukkan Ho ditolak dengan demikian Variabel Tangible tidak mempunyai pengaruh positif terhadap service quality Lembaga Pendidikan dan pelatihan AMIK Mahaputra Riau.
   e. Variabel Responsivness (X5) : T 3,451 T tabel 1.989 dengan signifikan 0,001.hal ini menunjukkan Ho diterima dengan demikian Variabel Responsivness mempunyai pengaruh positif terhadap service quality Lembaga Pendidikan dan Pelatihan AMIK Mahaputra Riau.
3. Dari seluruh variable bebas yang diteliti, ternyata variable yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap service quality pada AMIK MAHAPUTRA RIAU Pekanbaru adalah variable Tangible. Kesimpulan ini teruji kebenarannya didasarkan pada hasil analisis statistic dengan menggunakan uji-t dimana t-hitung =10,787>t-tabel=1,989 dengan signifikan 0,000.

Corresponding Author : Ferizal Rachmad

DAFTAR PUSTAKA

Aritonang R, Lerbin, 2005, Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Pengendalian dengan SPSS, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Djamil, N. (2023). Pelanggaran Prinsip Etika Audit dalam Dysfunctional Audit Behavior: Violation of Audit Ethics Principles in Dysfunctional Audit Behavior. JAAMTER : Jurnal Audit Akuntansi Manajemen Terintegrasi, 1(3), 164–177. https://doi.org/10.5281/zenodo.8394964

Djamil, N. (2023). Trading in Influence: Modus Baru dalam Korupsi Indonesia Tahun 2022 dan Paradoks Kriminalisasi . JAAMTER : Jurnal Audit Akuntansi Manajemen Terintegrasi, 1(4), 294–304. https://doi.org/10.5281/zenodo.10494654

Hasan, M. Iqbal, 2005, Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Infrensi), PT. Bumi Aksara, Jakarta

Kotler, Philip, 2002, Manajmen Pemasaran, edisi Milenium Satu, PT. Prehallindo, Jakarta.

Kuncoro, Muidharajad, 2003, Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis ? Erlangga, Jakarta.

Mony, Farida, 2003, Analisis Dimensi Kualitas jasa yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Kapal Laut (Studi kasus pada Kapal-kapal PT. Pelni jalur Surabaya – Ambon), Tesis, Pasca Sarjana Universitas Brawijaya.

Payne, Adrian, 2000, The Essence of Service Marketing, Andi, Yogyakarta.

Peter, Paul, J., and Olson, 1999, Consumer Behaviour (Perilaku Konsumen dan Strategi dan Pemasaran), Amos Sihombing, (penterjemah), Edisi Empat, Erlangga, Jakarta.

Rangkuti, Freddy, 2003, Riset Pemasaran, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiharto2003, Teknik Sampling, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiyono, 2005, Metode Penelitian Bisnis, Alpa Beta, Bandung.

Sumarwan, Ujang, 2002, Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Ghalia Indonesia, Bogor.

Supranto, J, 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, PT. Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy, 2000, Manajemen Jasa, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, Service Quality & Satisfaction, Andi Offset, Yogyakarta.

Women, John. C, 2002, Perilaku Konsumen, Alih Bahasa Dr. Kartini Yahya, SE., Spec, Lic, Erlangga, Bandung.

Corresponding Author : Ferizal Rachmad